

## カスハラに対し社員を 守る要求をします！

### 【カスタマーハラスメントの事象・京都事業所案内所】

〈11月30日〉

来所者：ICOCAカードの払い戻しについて聞きたい。

社員：払い戻しに関しては残高もありますので窓口で聞いてもらえますか。

来所者：鉄道の専門家が知らないのか。

社員：払い戻しに関してはJR西日本の窓口で確認して頂けますか。

【来所者は、その後大きな声で威圧的な行為（カスハラ）を続けました。】

〈12月 3日〉

社員は、科長にカスハラを受けたこと報告し、会社の対応をお願いしました。

科長からは、時系列等報告書を作成する指示はありませんでした。

〈12月13日〉

年末年始輸送の講習会で、カスハラを受けた社員は「12月3日に報告をしたカスハラの会社対応はどうなっていますか？」と聞きました。科長は、「時系列等報告書もないので本社に言ってくれ」と言いました。科長は、12月3日のカスハラの事象の報告を聞いたことも忘れていて、対応がされていなかったのです。

### 厚生労働省・カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(2022年作成)から

『不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。したがって、企業は不当・悪質なクレーム（いわゆるカスタマーハラスメント）に対して従業員を守る対応が求められます。』

※ 東京都議会は2024年10月4日、顧客による著しい迷惑行為の防止を目的とした「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を、全国で初めて可決・成立させました。東京都カスハラ防止条例は、2025年4月1日から施行される予定です。

## JS労は早急にカスハラ対策を求めます！

メールアドレス・[jsrou@yahoo.ne.jp](mailto:jsrou@yahoo.ne.jp)

